よくあるお問い合わせ

ここからは、「よくあるお問い合わせ」の対応方法をご説明します。

Q1 CD-ROMが自動的に起動しない。

A 下の方法でご確認ください。

「スタート」ボタンから「マイコンピュータ」を開き、下のようなアイコンをダブルクリックします。

Q2 「このWindowsシステムでは本CD-ROMを動作することができません」というエラーメッセージが出る。

A お使いのパソコンは、性能が基準に満たないなど、CD-ROMのご使用に支障がある可能性があります。

＜ビーゴ グローバル＞の＜パソコン条件＞を満たしたパソコンをご用意ください。➡P.2

＜ビーゴ グローバル＞のホームページでパソコン環境がチェックできます。

＜ビーゴ グローバル＞のホームページアドレス
http://www.bego-global.com

＜ビーゴヘルプデスク＞➡裏表紙にご連絡いただければ、ご自宅のパソコンで＜ビーゴ グローバル＞をご利用いただけるかどうかをお調べいたします。

- Windows 3.1/NT/CE/95/98/98SE/Me/2000 アップル社製のマッキントッシュ等のパソコンではご利用になれません。
- マッキントッシュ上にインストールされたWindows OSではご利用になれません。
- 自作パソコン、ショップブランドパソコン及びご自身でOSのバージョンアップをされたパソコンについては動作保証の対象外となります。
- 一部のパソコンについては、＜ビーゴ グローバル＞をお使いいただくためにサウンドドライバーの更新や録音機能の調整が必要な場合がございます。対処が必要なことがわかっている機種については＜ビーゴ グローバルホームページ＞でご案内しております。

Q3 「サウンド機能がない」「サウンドデバイスがない」「サウンドカードが認識されていない」というエラーメッセージが出る。

※コースやパソコンによっては、下とは違う画面が出る場合があります。

Windows Vista・7でご使用の場合

ヘッドフォンマイクをパソコンに接続していないと「ヘッドフォンマイクが接続されていません」というエラーメッセージが出てCD-ROMが終了することがあります。ヘッドフォンマイクをパソコンに接続したうえでもう一度CD-ROMを始めてください。

A お使いのパソコンによって原因が異なります。

お使いのパソコンにサウンド機能があるかご確認ください。取扱説明書に下の記述があれば、サウンド機能がご利用できます。

●スピーカーが内蔵あるいは外部機器として付属している。
●音声入力（アナログマイク端子）／音声出力端子がある。

サウンド機能がないパソコンでは<ビーゴ グローバル>をお使いいただけません。

サウンド機能がついていない場合は、サウンド機能がついている他のパソコンでお使いいただくか、パソコンにサウンドパーツを増設していただく必要があります。詳しくは、お使いのパソコンの取扱説明書をご確認いただくか、販売店もしくはお使いのパソコンのメーカーにお問い合わせください。

●サウンド機能があるにもかかわらずこのエラーメッセージが出る場合は、正しく設定されていない可能性があるため、お使いのパソコンのメーカーに正しい設定をご確認ください。

Windows Vista・7の場合

ヘッドフォンマイクがパソコンに正しく接続されていない可能性があります。正しく接続されているか確認してください。接続のしかたは、➡P.10

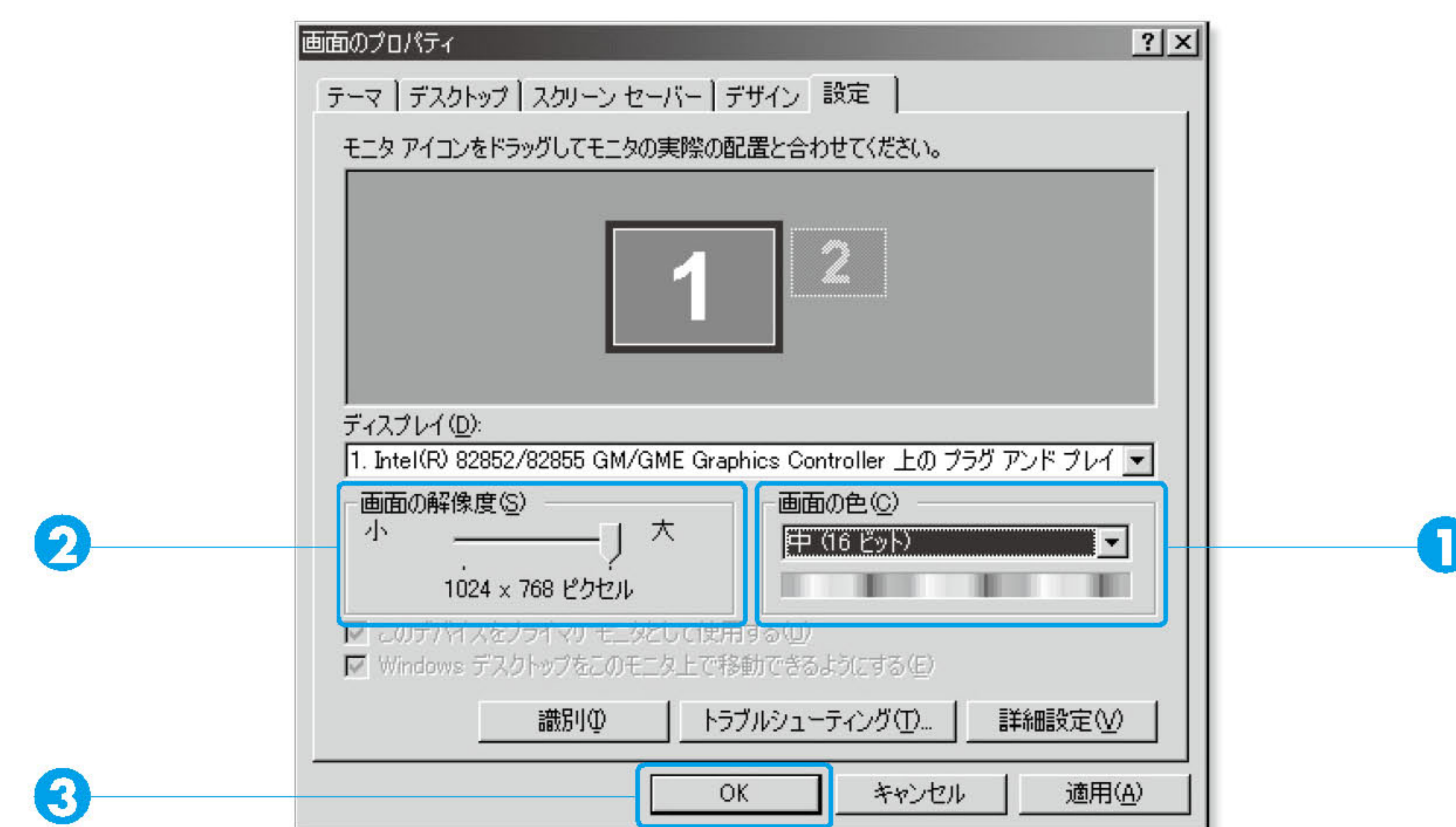
Q4 「ディスプレイの解像度・表示色数が足りません」というエラーメッセージが出る。

A 画面の設定をご確認ください。

<ビーゴ グローバル>では、画面の設定が「解像度（画面の領域）1024×768ピクセル以上、High Color（16ビットもしくは中、65000色）以上表示可能なこと」が必要となります。画面の設定を下の方法でご確認ください。

画面の設定の確認と設定変更方法

1. デスクトップ画面の何もないところで右クリックし、「プロパティ」をクリックしてください。※
「画面のプロパティ」ウィンドウが表示されます。

2. ［設定］タブをクリックします。

3. 確認、設定が終わったら［OK］ボタンをクリックします。（上図❸）

設定を変更した場合、「設定を保存しますか？」などのメッセージが表示されますので、指示に従って画面の設定を更新・適用してください。

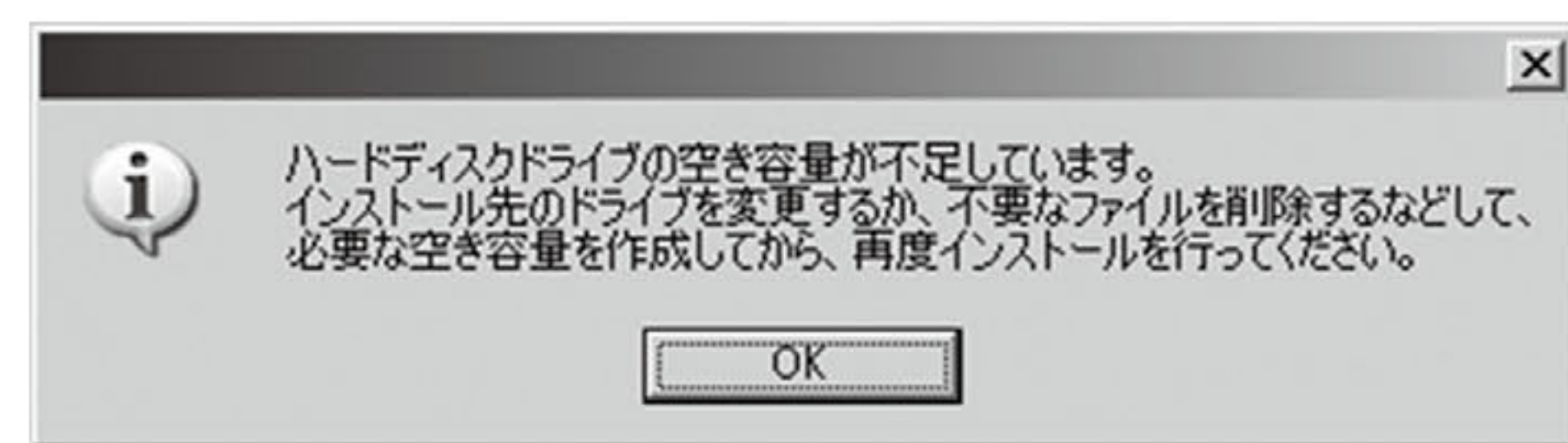
設定ができない場合は、受講条件を満たした他のパソコンでお使いいただくか、パソコンの画像表示能力の増強をしていただく必要があります。詳しくは、お使いのパソコンの取扱説明書をご確認いただくか、販売店もしくはお使いのパソコンのメーカーにお問い合わせください。

※Windows Vistaの場合は、デスクトップ画面の何もないところで右クリックし「個人設定」→「画面の設定」の順にクリックしてください。「画面の設定」ウインドウが表示されその中で確認や設定ができます。

※Windows 7の場合は、デスクトップ画面の何もないところで右クリックし、「画面の解像度」を選択してください。

「色」の設定（左図❶）
▼をクリックすると表示される一覧で「HighColor（16ビットもしくは中）」または「True Color（24ビットあるいは32ビットもしくは最高）」に設定してください。

「画面の領域」の設定（左図❷）
つまみを左右にドラッグすると設定が変更できます。「1024×768ピクセル」以上の解像度に設定してください。

Q5 「ハードディスクの空き容量が少ない」というエラーメッセージが出る。

A ハードディスクの空き容量を増やしてください。

CD-ROMを快適にご使用いただくための領域がハードディスクに不足しています。下の方法で最低50MB以上、可能であれば150MB以上の空き容量がハードディスク（通常Cドライブ）にあるか確認してください。もし不足している場合は、不要なプログラム（アプリケーション）やファイルを削除していただくか、ハードディスクの増設などをご検討ください。
他のCD-ROMを「標準インストール」でお使いの場合は「CD-ROMからの起動」に切り替えることにより空き容量を増やすこともできます。

ハードディスクの容量の確認方法

Windows XP の場合

1. ［スタート］ボタン ➡ ［マイコンピュータ］の順に選択します。
2. 容量を調べたいハードディスクのアイコン（通常Cドライブ）の上で右クリックし、［プロパティ］を選択します。（下図❶）
［ハードディスクのプロパティ］ウィンドウが表示されます。
3. 空き容量の表示を確認してください。（下図❷）

Windows Vista・7の場合

1. ［スタート］ボタン ➡ ［コンピュータ］の順に選択します。
2. すべてのハードディスクのアイコンと空き容量が表示されています。容量を調べたいハードディスクの空き容量を確認してください。

※画面は、お使いのパソコンによって異なります。

インストールに必要な空き容量はインストーラー内の表示をご確認ください。※

※インターネットエクスプローラやAdobe Flash Player等をインストールする必要がある場合はより多くの空き容量が必要となります。
Windowsが安定して動くために、他に約150MB以上の空き容量がCドライブに必要です。

CD-ROMを「CD-ROMからの起動」に切り替える方法

1. 「CD-ROMからの起動」に切り替えたい<ビーゴ グローバル>のCD-ROMをパソコンにセットします。
2. 右図のような画面が表示されるので、「CD-ROMからの起動に切り替える」※をクリックします。
3. 「CD-ROMからの起動に切り替える処理が完了しました」というメッセージが出たら完了です。
⊗ボタンをクリックして画面を閉じてください。ハードディスクの空き容量が増えているのを確認の上、再度インストールを行ってください。

●CD-ROMは、すべてのファイルをインストールする「標準インストール」と、一部のファイルだけをインストールする「最小インストール」の２つのインストール方法がお選びいただけます。ここではハードディスクの空き容量を確保するために、「標準インストール」から「最小インストール」に切り替える方法をご案内します。

注意
管理者権限でログオンして行ってください。

※「CD-ROMからの起動に切り替える」が表示されない場合、既に「CD-ROMからの起動」になっています。

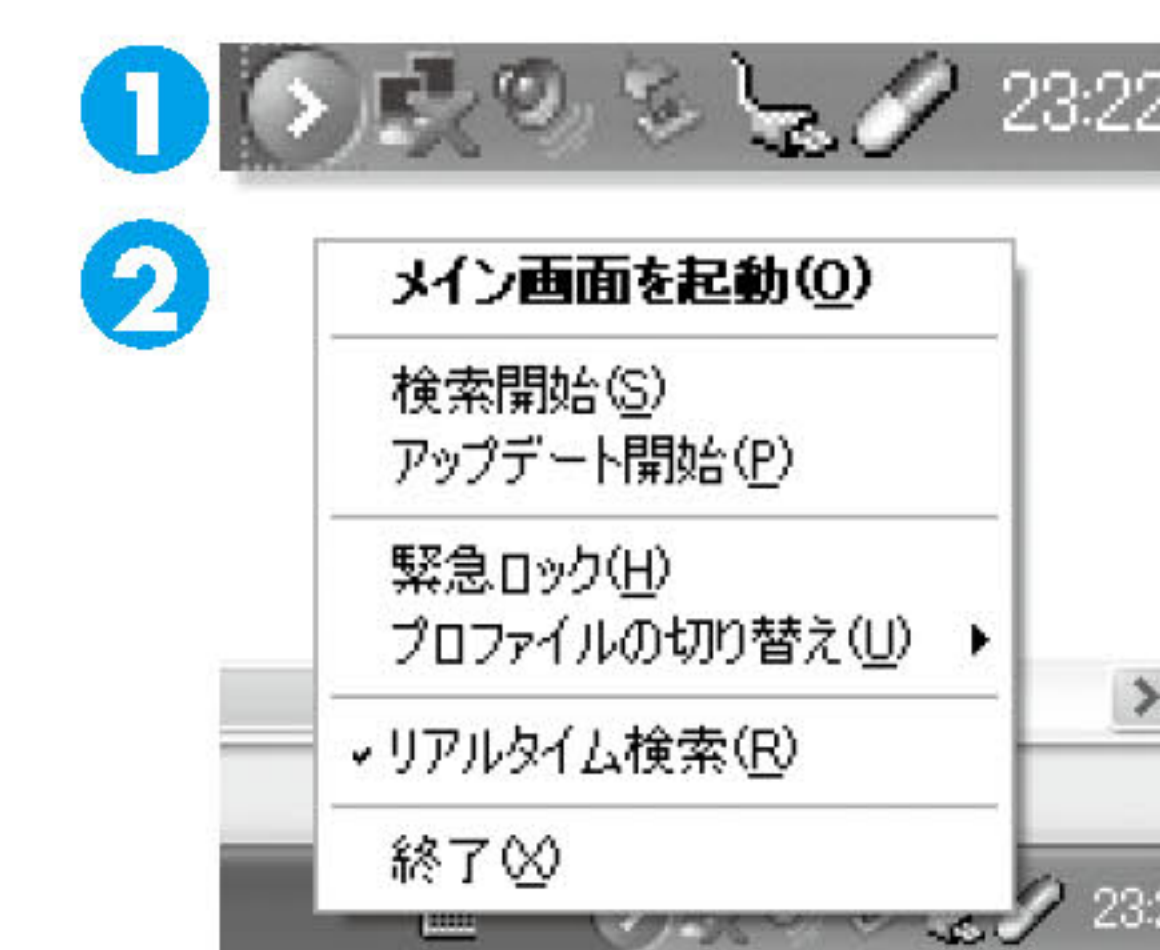
Q6 インストールが途中で止まってしまう。

A CD-ROMの読みこみ面に傷や汚れがないか、確認してください。ない場合は、他のプログラム（アプリケーション）が起動していないか確認してください。

他のプログラムが起動しているかどうかがわからない場合、下の方法で確認してから再度インストールをお試しください。

1. タスクバーを確認し、他に開いているウィンドウやプログラムがあれば閉じる。
2. 常駐プログラムを確認し、終了または停止する。

常駐プログラム（アプリケーション）が起動しているかの確認方法

1. 通常画面右下にある「タスクトレイ」の小さなアイコン（右図❶）を右クリックすると、メニューが表示されます。
2. メニューに［終了］、［停止］、［無効］、［閉じる］といった項目があれば、クリックすることでプログラムを終了・停止します。（右図❷）※
3. 再度インストールをお試しください。

※プログラムによっては停止できないものもあります。この方法で確認しても［終了］の項目が表示されないものは、強制的に終了する必要はありません。
常駐プログラムは設定を変更しない限り、Windowsを再起動すれば自動的に起動しますので、一時的に終了しても問題はありません。
●インストールは毎号必ず行いただく作業です。

Q7 「管理者権限でパソコンにログオンしてください」というエラーメッセージが出る。

A 管理者権限でログオンしていないと、CD-ROMはインストールできません。

ユーザーの種類によりパソコンに対して行える操作が決まっており、毎号初回に行っていただくCD-ROMのインストールのみ管理者権限でログオンしていただかないと正常に動作しません。インストールを行うときは管理者権限でログオンしてください。インストール後は、どの権限でもご利用いただけます。

ワンポイント
Windows Vista・7では管理者ではない権限でログオンしているときにCD-ROMをパソコンに入れると下図のような画面が表示されます。管理者権限のユーザーのパスワードを入力していただくと、インストールまたは起動することができます。

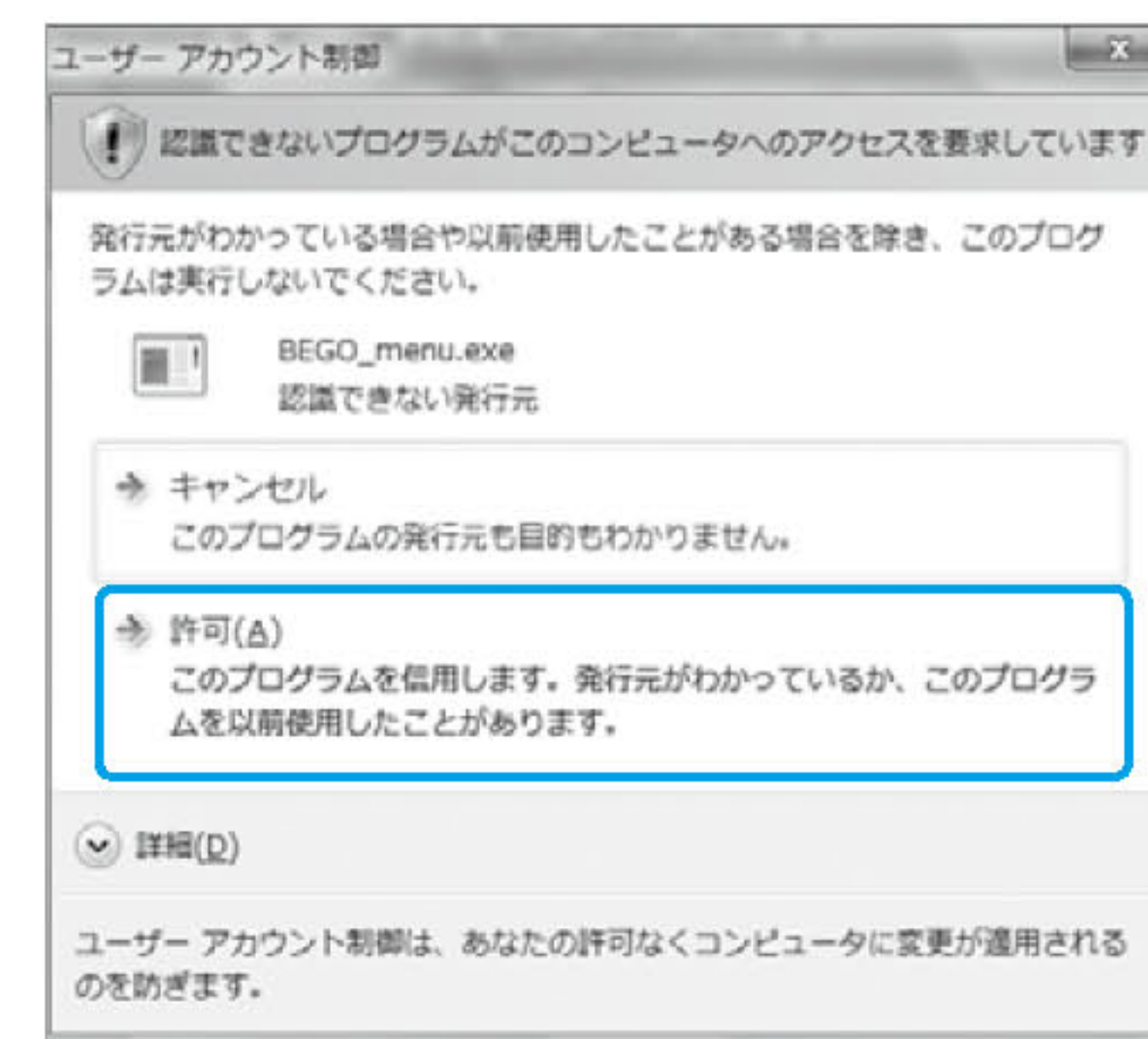
※お使いのパソコンによっては画面が異なる場合があります。

Q8 CD-ROMを入れると、「自動再生」というウィンドウが出る。

A 下の手順で、正常なインストールおよび起動が可能となります。

1. CD-ROMをパソコンに入れると自動的に再生して「自動再生」ウィンドウが開きます。「BEGO_menu.exe」の実行をクリックしてください。

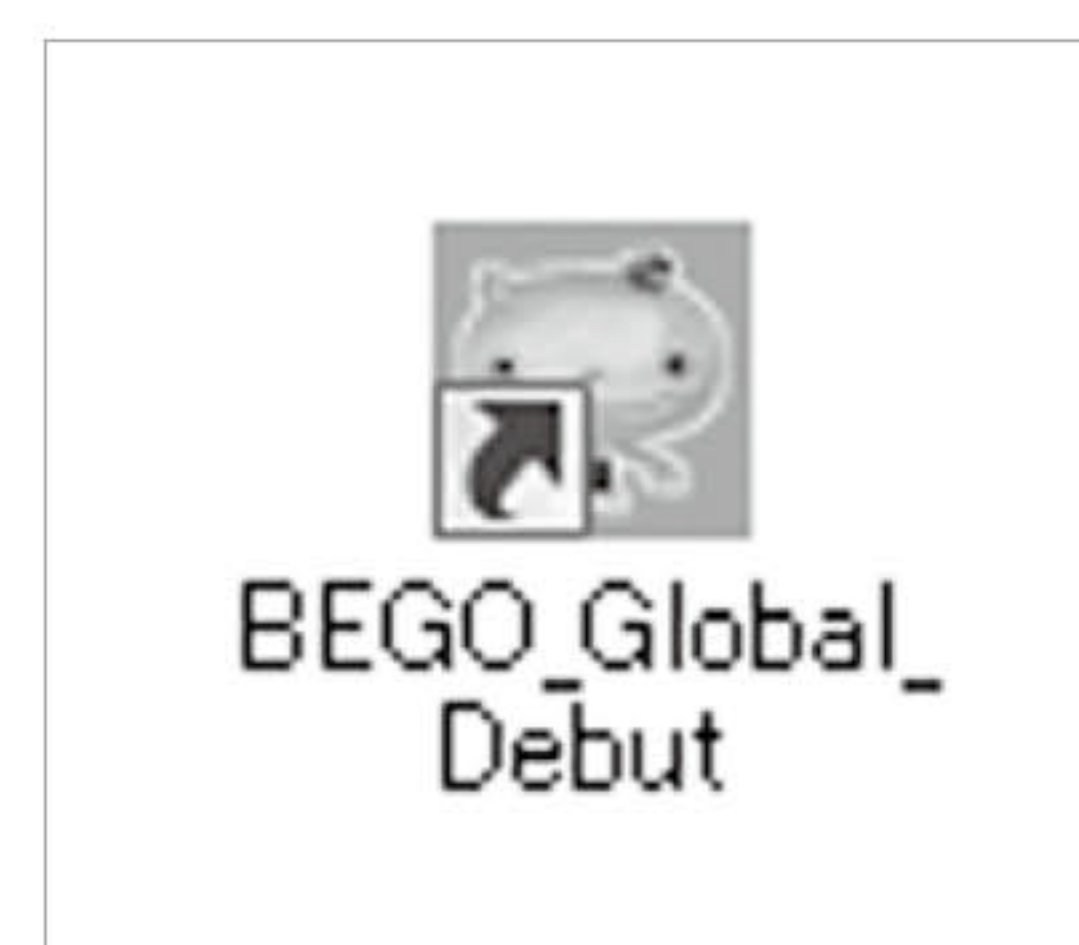
このウィンドウが表示されなかった場合はそのまま **2.** へお進みください。

2. 「ユーザーアカウント制御」ウィンドウが表示されます。「許可」をクリックしてください。

3. 画面が表示されます。

インストールしたい場合 ▶

「標準インストール」か「最小インストール」のいずれかをクリックしてください。

CD-ROMを使いたい場合 ▶

表示されている画面の ⊗ ボタンをクリックして閉じ、デスクトップ上に作成された<ビーゴ グローバル>のアイコンをクリックしてください。※

※「標準インストール」の場合は、このアイコンをクリックするだけでご使用いただけます。CD-ROMを挿入する必要はありません。

Q9 「…」と表示され、英語がうまく通じない。

A このメッセージは、ヘッドフォンマイクから音声が全く入らない場合に表示されます。

1. ヘッドフォンマイクの端子が正しく接続されているか確認してください。➡P.10

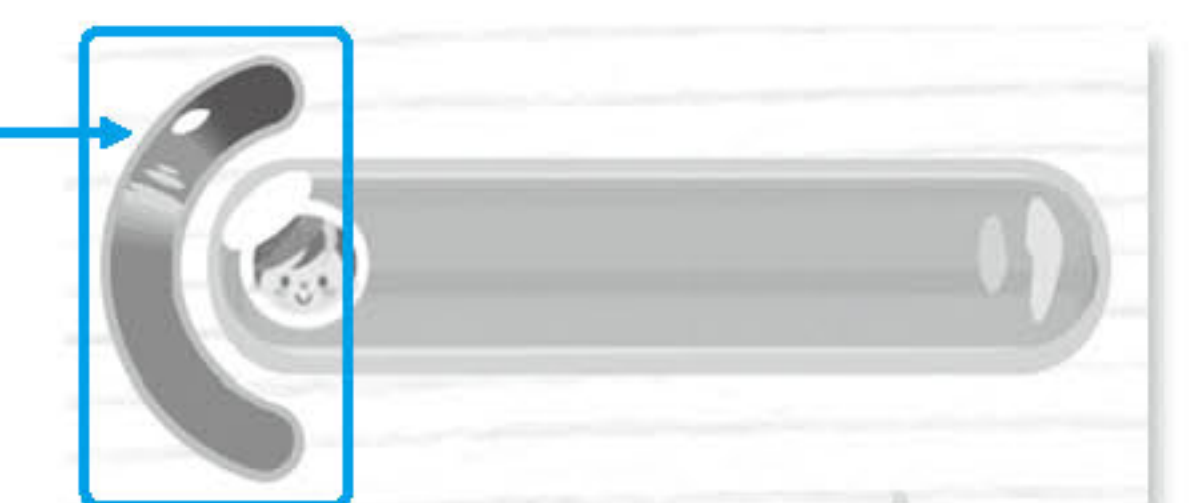
2. パソコンの録音設定を確認してください。➡P.12

3. ヘッドフォンマイクの位置を、口元から指2本分くらいのところに調節し、ヘッドフォンマイクの正面（丸い印のある方向）が、常に口の方を向くようにしてください。

Q10 「？？？」と表示され、英語がうまく通じない。

A このメッセージは、ヘッドフォンマイクを通して入力された音声が、うまく認識されなかったときに表示されます。いくつかの原因が考えられます。下の方法をご確認ください。

1. 話し始めるタイミングが早すぎた場合

「おはなしバー」が動きだしたあと、ひと息おいてから話し始めるようにしてください。

2. 録音時のボリュームが大きすぎたり小さすぎたりする場合

録音ボリュームに関する設定を確認してください。ミュート（消音設定）やブースト（増幅設定）といった設定項目がある場合は、そちらもご確認ください。➡P.14

3. 録音時に音声より先に外部環境のノイズを拾ってしまう場合

電気的なノイズ（雑音）が入りやすい環境でパソコンを使用されていると、このメッセージが表示される場合があります。以下の点をご確認ください。

1 テレビの近くや冷蔵庫の近くからパソコン本体を離してみてください。
2 ノートパソコンの場合は、外部電源を外して、内蔵バッテリーでパソコンを使用することにより、ノイズを軽減できる場合があります。内蔵バッテリーでのパソコン使用についてはお使いのパソコンの取扱説明書をご確認ください。

ワンポイント
パソコンの機種によって、認識が始まるまでの時間が数秒かかることがあります。

Q11 まったく違う言葉で話しても通じてしまう。

ワンポイント
<ビーゴ グローバル>で使用している音声認識発音評価の仕組みは、話された言葉の一つひとつの音(=音素)を、ネイティブスピーカー(英語を母国語とする人)の子どもの発音と照らし合わせて、「どのくらい近いか」を判定しています。このため、まったく違う言葉を録音しても、音素単位でみると一致する部分がたまたま多かった場合に、通じてしまう場合があります。

A ノイズ(雑音)が多い場合など、正しく音声認識がされない場合があります。

➡P.25-Q10 の対応をお試しください。

Q12 テレビ機能がついているパソコンで、英語がうまく通じなくなった。

A テレビ機能のついた一部のパソコンでは、テレビを使用するたびに<ビーゴ グローバル>で設定したマイク設定が自動的に変更される場合があります。

1 お使いのパソコンがテレビ機能つきのものの場合、「マイクロフォン(Microphone)」の設定で、[選択]にチェックが入っているかご確認ください。➡P.12

2 1の対応でも症状が解決しない場合は、<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡裏表紙

Q13 マイクを新しく購入したい、マイクを交換したい。

A <ビーゴお客様センター>へお問い合わせください。 ➡裏表紙

ワンポイント
マイクの動作不良によるお取り替えを検討されている場合は、➡P.17をまずお試しください。障害の改善が見られない場合は、<ビーゴ グローバル>推奨マイクの保証期間内(お届けから1年間)であれば、無料でマイク交換をいたします。

Q14 マイクの[選択]にチェックが入らない。

A ある特定のパソコン機種において、サウンド機能の設定がパソコン購入時のままであると、表題のような不具合が発生する場合があります。 下の手順をお試しください。

1. [スタート]ボタン ➡ [コントロールパネル] ➡ [サウンド、音声、およびオーディオデバイス]の順で選択します。※
2. [サウンドエフェクトマネージャ]のアイコン(右図)をダブルクリックしてください。※
3. 「AC97オーディオ設定」ウィンドウが開きます。

サウンドエフェクトマネージャ

※[コントロールパネル]に「Realtek HD オーディオ設定」または「Realtek HD Sound Effect Manager」がある場合は、➡P.28

※このアイコンがない場合は、<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡裏表紙

❶「S/PDIF 出力」タブをクリックしてください。

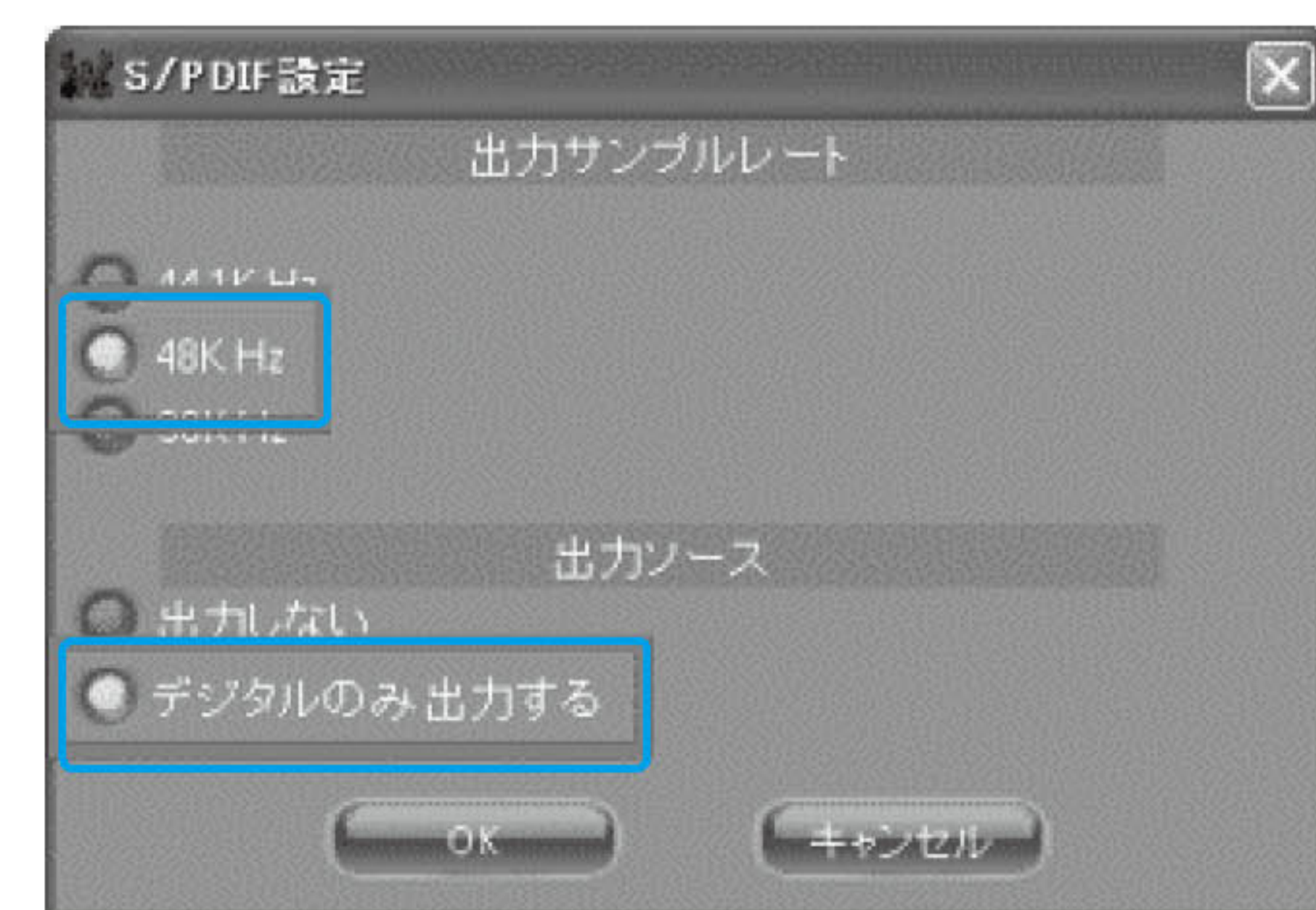
❷「デジタルのみ出力する」にチェックを入れてください。

4. 「OK」ボタンをクリックしてウィンドウを閉じてください。

Realtek HD Audio の場合

1. 「オーディオ I/O」タブをクリックしてください。

2. 「デジタル」という文字の右の、水色のアイコンをクリックしてください。

3. 「48KHz」と「デジタルのみ出力する」をクリックしてください。

4. 「OK」ボタンをクリックしてください。

Q15 音声が出ない、ヘッドフォンで聞こえない。

A いくつかのケースが考えられます。下の方法でご確認ください。

CHECK 1 ふだんパソコンから音は出ていますか？

通常パソコンは起動時に音が出るようになっています。
ふだんパソコンからまったく音が聞こえないようなら、お使いのパソコンにサウンド機能がついているか確認してください。➡P.20

CHECK 2 ヘッドフォンマイクの差し込み口は合っていますか？ ➡P.10

CHECK 3 音量の設定は合っていますか？

「再生ボリュームを設定する」を参照して➡P.11、設定を確認してください。

上のチェックでは異常が見つからないが、まだトラブルが残る場合

1. パソコン本体からまったく音が聞こえない場合
販売店もしくはお使いのパソコンのメーカーにお問い合わせください。

2. <ビーゴ グローバル>の CD-ROM 使用時だけ音が聞こえない、ヘッドフォンマイクからだけ音が聞こえない場合
<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡裏表紙

Q16 「ディスクがみつかりません」というエラーメッセージが出る。

A いくつかのケースが考えられます。下の方法でご確認ください。

CHECK 1 CD-ROM がパソコンの CD ドライブの中に入っていますか？

入っていない場合は CD-ROM を入れなおし、キーボードの Enter キーを押してください。「最小インストール」でご使用の場合には常に CD-ROM を挿入した状態でお使いください。

CHECK 2 CD-ROM に汚れや傷がついていませんか？

汚れはやわらかい布でふき取ってください。

上のチェックで異常が見つからないが、まだエラーメッセージが出る場合

お使いのパソコンで他のソフト（音楽 CD ／映画 DVD 以外）の起動や、CD-ROM/CD-R 中のファイルを開けるかをご確認ください。他のソフトの起動や、CD 中のファイルを開ける場合は、何らかの原因で<ビーゴ グローバル>の CD-ROM が正しく動作していません。<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡裏表紙それ以外の場合は、パソコンの CD-ROM ドライブが故障している可能性があります。パソコンのメーカーにお問い合わせください。

ワンポイント
標準インストールか最小インストールかを調べる方法
CD-ROMを入れないで使用している場合は標準インストール、パソコンに入れて使用している場合は最小インストール。

Q17 「Director Player Error」というエラーメッセージが出る。

A お使いのCD-ROMが「標準インストール」か「最小インストール」かで原因が異なります。

「標準インストール」の場合	インストールしたデータが破損している可能性があります。<ビーゴ グローバル>をアンインストールし、再インストールしてください。
「最小インストール」の場合	CD-ROMに汚れがついている可能性があります。やわらかい布でふき取ってください。

<ビーゴ グローバル>をアンインストールしても「学習のきろく」は残すことができます。アンインストールの際、「本当にアンインストールしてもよろしいですか？」という画面が表示されたら「学習の記録データを残してアンインストール」を選択してください。

Q18 「Run Flash movie failed…」または「pf Player Error」というエラーメッセージが出る。

A パソコン内にインストールされているAdobe Flash Playerのデータが破損した可能性があります。下の方法でインストールしなおしてください。

ホームページからダウンロードします。

<ビーゴ グローバル>ホームページ（http://www.bego-global.com）にダウンロードセンターへのリンクボタンをご用意しています。

解決しない場合は、<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。

➡ 裏表紙

Q19 特定のパソコン機種で起きる障害はあるか？

A <ビーゴ グローバル> 会員向けホームページのQ&Aコーナーにて詳しい対応法をご案内しています。

<ビーゴ グローバル>ですでに確認している特定の機種で発生する障害については、<ビーゴ グローバルホームページ>のQ&Aコーナーにて詳しい対応法をご案内しています。

インターネットエクスプローラで<ビーゴ グローバル>会員向けホームページのQ&Aコーナー(http://www.bego-global.com/qa)をご覧ください。

➡ 裏表紙

Q20 <ビーゴ グローバル>をパソコンから削除したい。

A CD-ROMから、アンインストールを行ってください。

あるプログラム（アプリケーション）をパソコンから削除する作業を「アンインストール」とよびます。<ビーゴ グローバル>は下の方法でアンインストールできます。

注意
アンインストールは管理者権限で行ってください。

アンインストールの方法

1. CD-ROMをパソコンにセットします。
2. 下図のような画面が表示されるので、「アンインストール」のボタンをクリックします。

3. 確認画面が表示されます。

4. 「アンインストールは正常に終了しました。」というメッセージが出たら完了です。

⊗ボタンをクリックして画面を終了してください。

注意
「学習の記録データを残してアンインストール」を選択すれば、学習の記録データをパソコンに残したままアンインストールすることができます。残した学習の記録データを再び使用するには、次回インストールの際に、インストール先を前回と同じフォルダにする必要があります。

注意

- 64bit版Windowsでは、初期設定のままインストールすると「Program Files」フォルダではなく「Program Files(x86)」フォルダに作成されますので、手順中の「Program Files」を「Program Files(x86)」に置き換えてご覧ください。
- 事前にUSBフラッシュメモリ･CD-Rなどの外部記録メディアをご用意ください。
- 管理者権限でログインしたうえで行ってください。

※<Windows Vista･7の場合>
「スタート」ボタン→「コンピュータ」→「ローカルディスク (C:)」→「Program Files」の順に選択します。
お使いのパソコンによっては表示されるドライブ名称が異なる場合があります。

Q21 「学習のきろく」を古いパソコンから新しいパソコンに移したい。

(パソコンを買い換えたが、新しいパソコンで<ビーゴ グローバル>を続きから使いたい。)

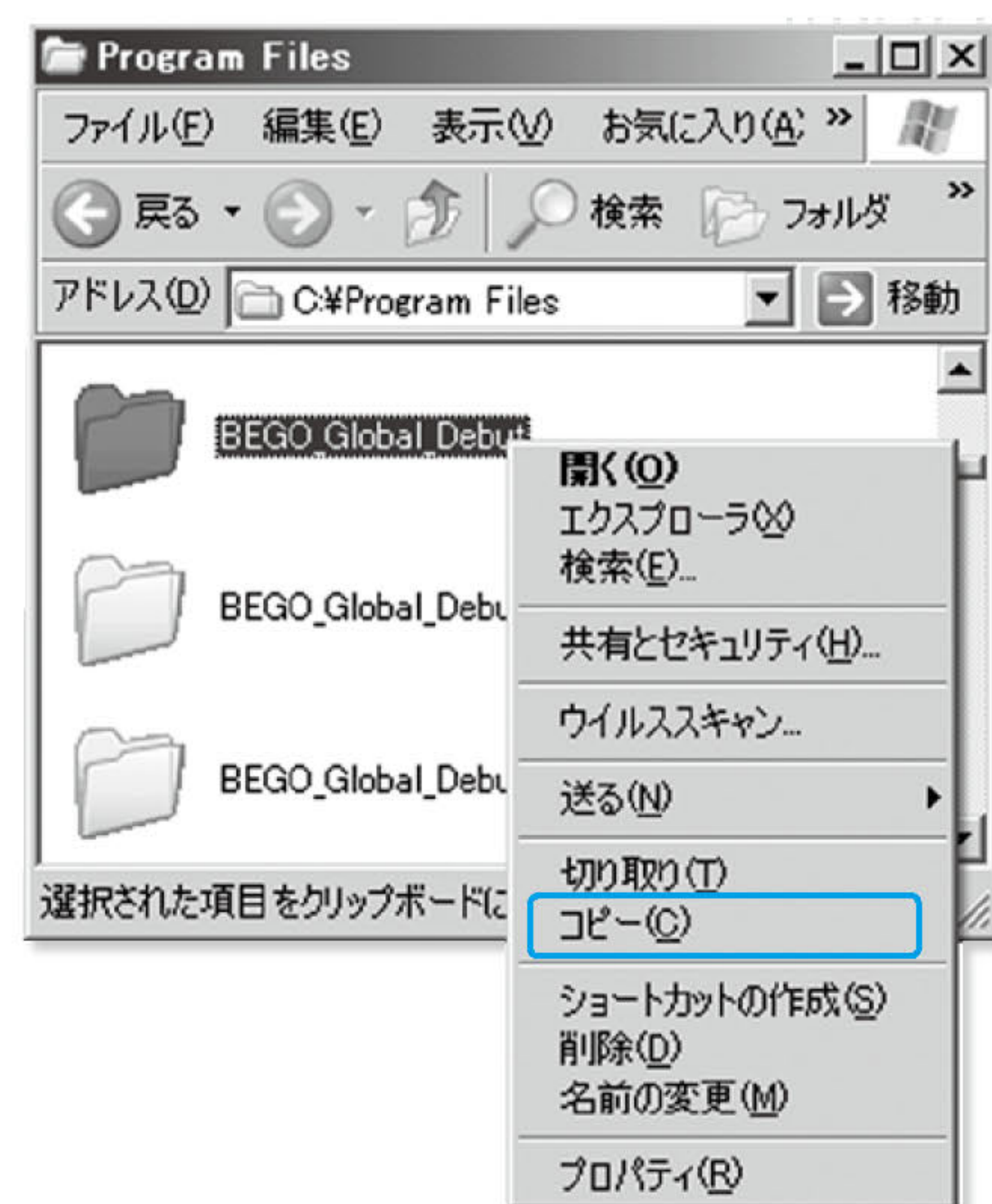
A 下の方法で、新しいパソコンにデータを移動できます。

(手順は Windows XP の場合になります。他の OS をご使用の場合は、メニュー表記など異なる場合がありますので補足欄をご参照ください。)

1. 古いパソコンの「学習のきろく」データをコピーします。

1 「スタート」ボタン ➡「マイコンピュータ」➡「(C:)」➡「Program Files」の順に選択します。※
(<ビーゴ グローバル>のインストール先として別のフォルダを指定した場合は、そのフォルダを開きます。)

2 お使いの<ビーゴ グローバル>の「学習のきろく」データが保存されたフォルダの上で右クリックし「コピー」を選択します。

コース	フォルダ名称
<デビュー>	BEGO_Global_Debut
<プライマリー>	BEGO_Global_Primary

2. コピーしたデータを外部記録メディアに保存します。

1 古いパソコンに外部記録メディアを接続します。

2 「スタート」ボタン ➡「マイコンピュータ」の順に選択します。

3 外部記録メディアのドライブを右クリックし「貼り付け」を選択します。※

<Windows Vista･7の場合>
「スタート」ボタン→「コンピュータ」の順に選択します。

※ この操作方法では保存出来ない場合があります。詳しくはご用意いただいた外部記録メディアの使用方法をご確認ください。

外部記録メディアの表示例

USBフラッシュメモリの場合
「リムーバブルディスク」

CD-Rの場合
「CD/CD-RW/DVD-RW ドライブ」「DVD-RAM ドライブ」

3. 新しいパソコンに<ビーゴ グローバル>をインストールします。

1 パソコンのCDドライブにCD-ROMをセットし、インストールします。

2 一度CD-ROMを終了します。

4. 新しいパソコンに「学習のきろく」データを保存します。

1 新しいパソコンに外部記録メディアを接続し、外部記録メディアのドライブを開きます。

2 2-3 で保存したフォルダを右クリックし「コピー」を選択します。

3 「スタート」ボタン ➡「マイコンピュータ」➡「(C:)」の順に選択します。※

4 「Program Files」フォルダを右クリックし、「貼り付け」を選択します。(<ビーゴ グローバル>のインストール先として別のフォルダを指定した場合は、そのフォルダに「貼り付け」を行います。)

※<Windows Vista･7の場合>
「スタート」ボタン→「コンピュータ」→「ローカルディスク(C:)」の順に選択します。
お使いのパソコンによっては表示されるドライブ名称が異なる場合があります。

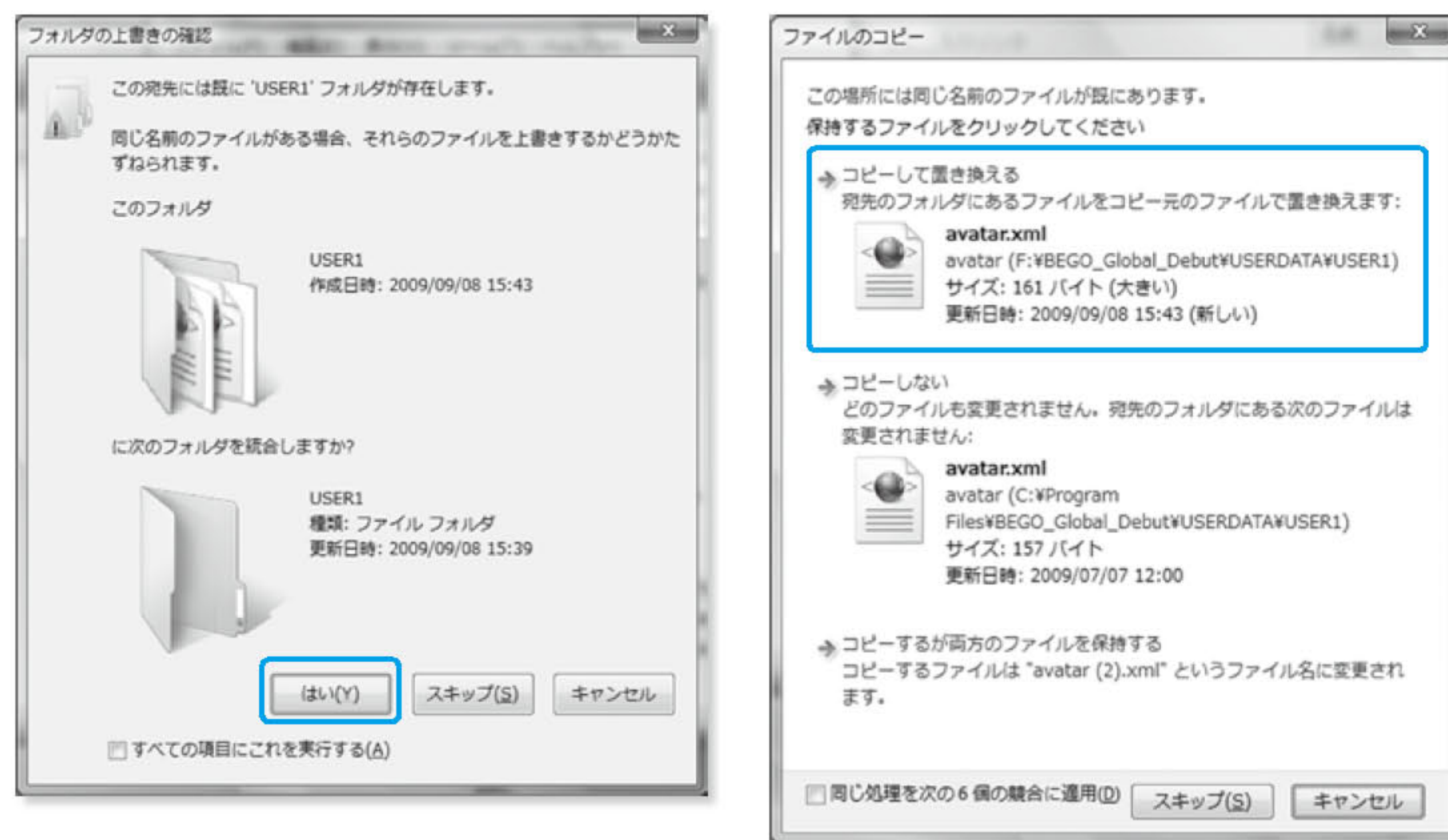
Windows XP の場合

「フォルダの上書きの確認」ウィンドウが表示されたら、「すべて上書き」をクリックしてください。

外部記録メディアとしてCD-Rを使用した場合は「学習のきろく」データのファイルが［読み取り専用］になり、それ以降の＜ビーゴ グローバル＞の取り組みが保存されなくなる場合があります。下の設定をご確認ください。
(1) コピーした「学習のきろく」データのフォルダを右クリックし［プロパティ］を選択してください。
(2) 表示されたプロパティで属性［読み取り専用］にチェックが入っている場合、チェックを外してOKをクリックしてください。

＜ビーゴ グローバル＞の「学習のきろく」データはCD-ROMではなくパソコンのハードディスクに保存されます。パソコン自体を修理や初期化する前には、必ずこの手順で履歴の保存や移動を行ってください。

Windows Vista・7の場合

「フォルダの上書きの確認」ウィンドウが表示されたら、「はい」をクリックしてください。
「ファイルのコピー」というウィンドウが表示されたら、「コピーして置き換える」をクリックしてください。

＜フォルダの上書きの確認＞

＜ファイルのコピー＞

5. 新しいパソコンで＜ビーゴ グローバル＞をもう一度起動し、「学習のきろく」が古いパソコンのときと同じ状態であることを確認してください。

Q22 「学習のきろく」を消してしまった。

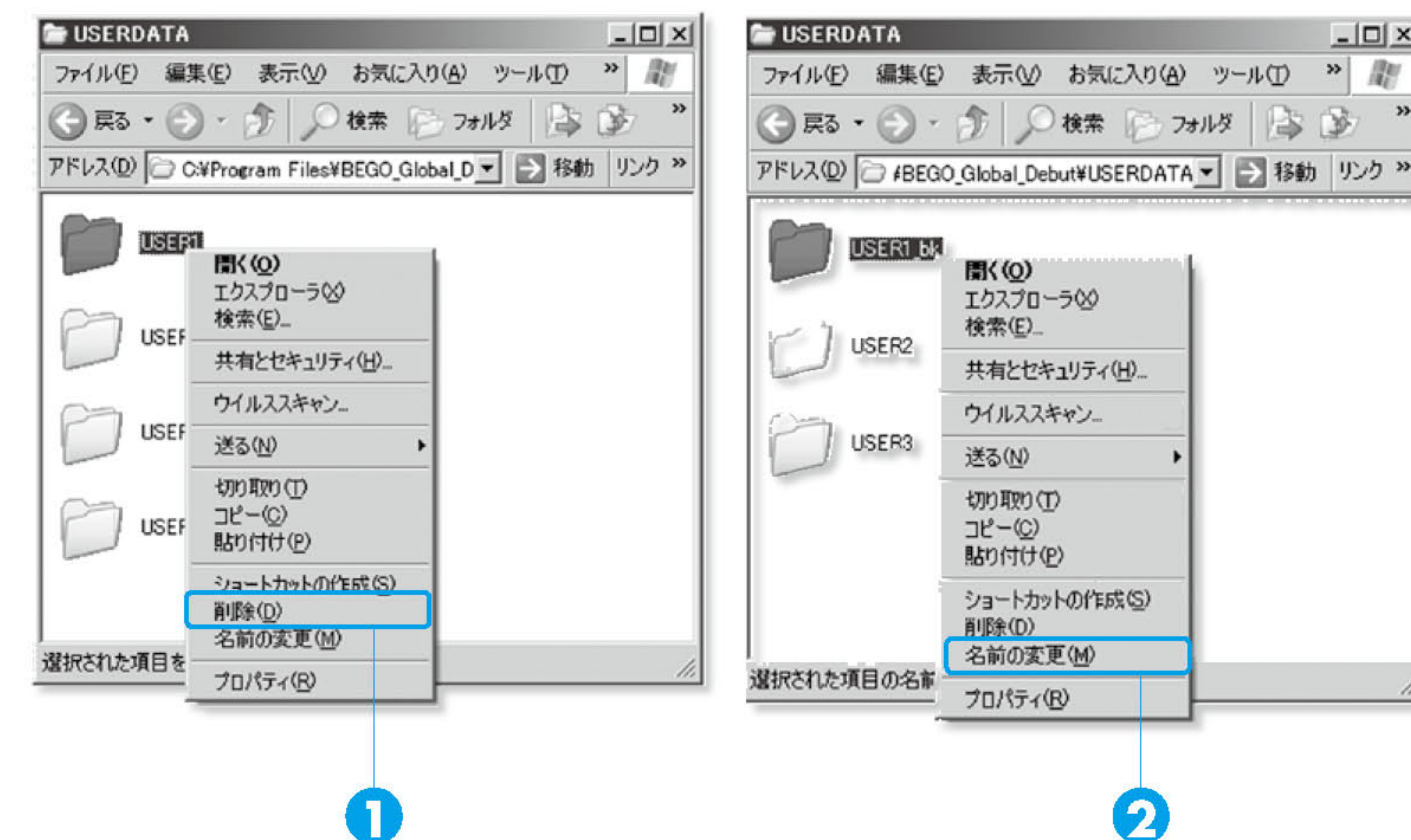
A 「まちやくば」の「きろくちょう」で「登録削除」ボタンをクリックすると、「学習のきろく」が消えてしまいます。ですが、削除前の「学習のきろく」がバックアップされるため、下の方法で元に戻せます。

管理者権限でログインしたうえで行ってください。

1. 「学習のきろく」が保存されているフォルダを開きます。開き方は、➡P.32-Q21-1- 1

2. 「学習のきろく」データを復旧します。

1 「USER1」※フォルダを削除します。フォルダの上で右クリックし、「削除」を選択してください。（下図❶）※

2 「USER1_bk」フォルダの名前を、「USER1」に変更します。※

1. フォルダの上で右クリックし、「名前の変更」を選択します。（上図❷）
2. フォルダの名前の「_bk」の部分を削除し、「USER1」とします。

※ここでは、1人目に登録した名前の「学習のきろく」が消えた場合を例とします。
※このフォルダには何もデータが入っていないので、削除しても問題ありません。
※「USER1_bk」が無い場合は、「学習のきろく」を元に戻せません。

ワンポイント

「学習のきろく」が消えたのが、2人目・3人目に登録した名前である場合は、1で「USER2」・「USER3」を削除し、2で「USER2_bk」「USER3_bk」の名前を変更してください。

3. ＜ビーゴ グローバル＞をもう一度起動して「学習のきろく」画面を開き、「学習のきろく」を消す前と同じ状態であることを確認してください。

Q23 認証エラーが表示され、ホームページの会員専用コーナーに入れない。

A 入力いただいた「会員番号」、「パスワード」が間違っている可能性があります。

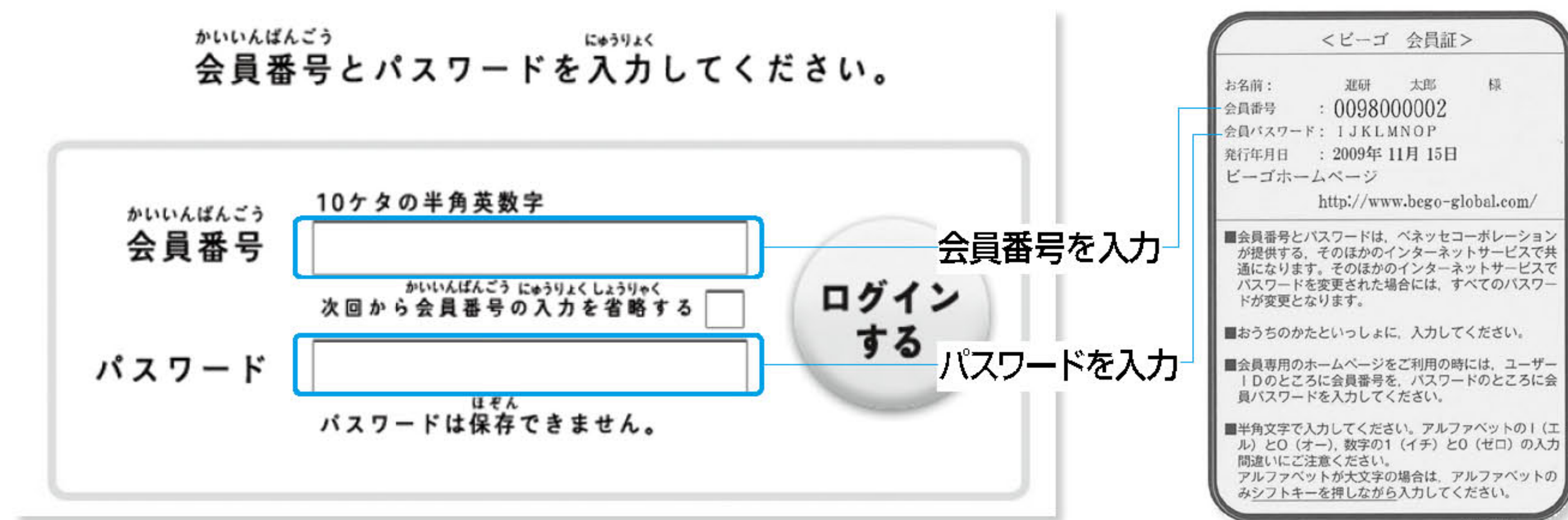
CHECK 1 「会員番号」は正しく入力できていますか？

「会員番号」は<ビーゴ グローバル>の「会員番号（10桁の数字）」を入力します。間に「-」（ハイフン）やスペースは入れません。

CHECK 2 「パスワード」は正しく入力できていますか？

<ビーゴ グローバル>の「会員パスワード」を「パスワード」に入力します。会員パスワードに大文字が入っている場合は、大文字部分は「Shift」キーを押しながらアルファベットを入力してください。※

※数字部分については「Shift」キーを押さないでください。

ワンポイント
パスワードは保護のため、入力するとすべて「●」マークで表示されます。

CHECK 3 「会員番号」「パスワード」は「半角」ですか？

入力モードが「全角」になったまま会員番号を入力すると、認証されません。会員番号は必ず「半角英数」または「直接入力」で入力してください。

注意
「403 アクセスが禁止されています」と表示される場合
<ビーゴ グローバル>会員証記載以外の会員番号・パスワードや、ごきょうだいの会員番号・パスワードでログインしていませんか？ご自分の<ビーゴ グローバル>会員番号・パスワードでもう一度ログインしてください。

入力モードの変更方法

1 入力モードを変更するには、キーボードの「Alt」キーを押しながら「半角／全角」キーを押します。

2 「タスクトレイ」または「IME ツールバー」の入力モード表示が図のようになっていることを確認してください。

注意
ベネッセコーポレーションが提供する他のインターネットサービスをご利用の場合、パスワードはすべてのサービスで共通のものになります。他のサービスの会員証の再発行に伴いパスワードが変更され、認証エラーにつながることもあります。ご確認ください。

以上を確認いただいてもうまくいかない場合は、<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡ 裏表紙

Q24 会員証をなくしてしまった・パスワードがわからない。

A 再発行をいたします。

会員証には大切な個人情報が載せてありますので、お電話などでお教えすることができません。インターネットをご利用いただける場合は<ビーゴ グローバルホームページ>からお手続きいただけます。<ビーゴ グローバルホームページ>の会員お手続き（http://www.bego-global.com/todoke）をご確認ください。なお会員番号がおわかりにならない場合は、<ビーゴお客様センター>までお電話にてお問い合わせください。➡ 裏表紙

注意
再発行手続きが終了すると、ベネッセコーポレーションが提供するインターネットサービスのすべてのパスワードが変更されます。再発行手続きのあと、元々の会員証が見つかっても使用することはできませんのでご注意ください。

Q25 スーパーコインを会員ホームページへ送信したら、エラーが出る。

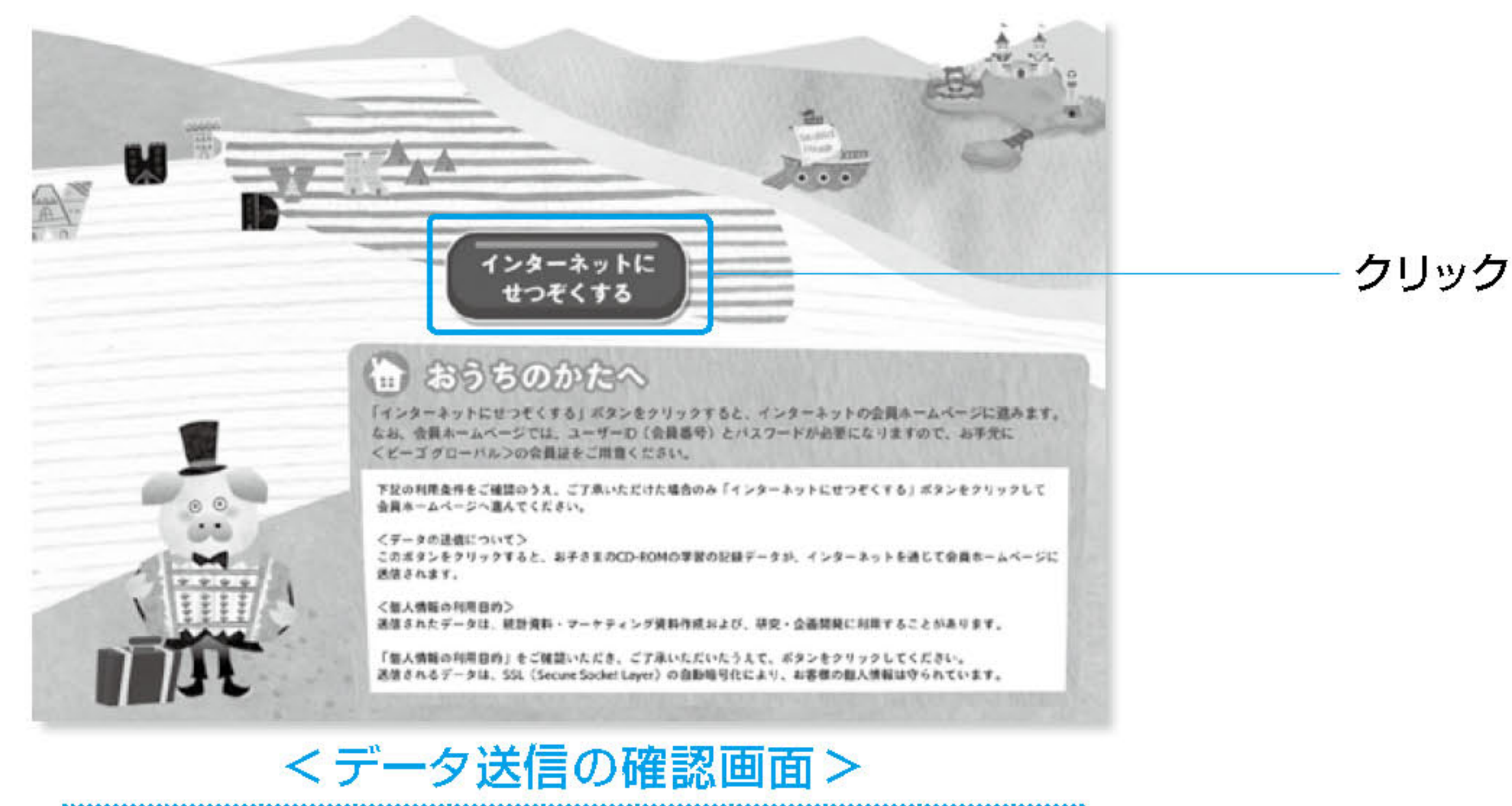
エラー例

- ページを表示できません。
- データの受けつけにしっぱいしました。

A スーパーコイン受付処理が正常に行われなかった可能性があります。下記の手順でもう一度スーパーコインデータを送信し直してください。

1 インターネットエクスプローラの画面を閉じて、もう一度 CD-ROM の「データ送信の確認画面」へ戻ってください。

2 「インターネットにせつぞくする」ボタンを再度クリックしてください。

<データ送信の確認画面>

上の方法を行っても改善しない場合は、パソコンを再起動したうえで、再度2の操作をお試しください。それでもなお改善しない場合は<ビーゴヘルプデスク>までお問い合わせください。➡ 裏表紙